Programma van eisen

Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de nota van inlichtingen.

Nummer	Eis
Algemene eisen	
P.E. 1.	Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen en voorwaarden beschreven in deze inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).
P.E. 2.	Er rust in beginsel een afname- en leveringsverplichting ten aanzien van de genoemde hardware.
P.E. 3.	Indien opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst geen levering nodig heeft, is opdrachtgever niet verplicht om opdrachten te verstrekken aan opdrachtnemer voor het leveren van de genoemde hardware. Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
P.E. 4.	Opdrachtnemer bepaalt zijn prijzen altijd op basis van de prijzen en/of opslag/kortingspercentages die zijn vastgesteld in het prijsblad.
P.E. 5.	Alle prijzen zijn vermeld in Euro's, inclusief BTW.
P.E. 6.	Opdrachtnemer levert alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en materialen mee.
P.E. 7.	De acceptatie van de leveringen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt plaats door een aangewezen medewerker van de opdrachtgever. Deze komt fysiek ter plaatse om in gezamenlijkheid de levering te controleren. Controle vindt plaats op: - Zichtbare beschadigingen; - Het voldoen aan technische specificaties; - Gebruiksklaar leveren: *Met gebruiksklaar wordt verstaan: inschrijver moet in staat zijn om de hardware dan wel autopilot geregistreerd aan te leveren (Windows devices), of aan de bestaande Google DEP omgeving te koppelen (Chromebooks).* - Voldoen aan overige, afwijkende afspraken indien van toepassing.

Nummer	Eis
	Opdrachtnemer zorgt voor een getekende bon ten einde de acceptatie te kunnen bevestigen. De contactpersoon van de locatie tekent deze bon en checklist af wanneer de controle is uitgevoerd en alles volgens afspraak en naar tevredenheid werkt.
P.E. 8.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor schade en diefstal tot het moment van formele acceptatie door opdrachtgever.
P.E. 9.	Opdrachtnemer garandeert dat alle leveringen minimaal voldoen aan de specificaties zoals door opdrachtgever is voorgeschreven.
P.E. 10.	Opdrachtgever onderkent onderstaande categorieën hardware en toebehoren. Deze categorieën zijn in de markt gangbare standaard classificaties van hardware die fabrikanten zelf hanteren. Opdrachtnemer garandeert, per categorie en voor de looptijd van de af te sluiten overeenkomst, dat hij de diverse categorieën hardware merkonafhankelijk en in overeenstemming met alle gestelde eisen en toezeggingen in antwoorden op open vragen kan leveren: ● Laptops; ● Chromebooks; ● Monitoren; ● Dockingstations
P.E. 11.	Er mogen alleen Chromebooks aangeboden worden (tijdens de gehele periode) die bij aflevering nog minstens 6 jaar full update garantie van Google hebben.
P.E. 12.	Opdrachtnemer verricht onderhoud (laat onderhoud verrichten) binnen en buiten fabrieksgarantie.
P.E. 13.	Opdrachtnemer levert uitsluitend door de fabrikant voor de Nederlandse markt bestemde producten. Voor iedere type product hanteert Opdrachtgever een budget dat gedurende de looptijd kan worden aangepast. Opdrachtgever geeft aan het begin van ieder kalenderjaar een prognose af voor het aantal af te nemen apparaten.
Specificaties	
P.E. 14.	<u>Algemeen voor Windows based devices</u> Processor: minimaal i5 Ultra met 'NPU' of vergelijkbaar, dan wel hoger Ram: 16 GB SSD: minimaal 256 GB Bluetooth: Ja Windows: Windows 11 pro K12 EDU - NL Autopilot registratie en driverpack beschikbaarheid voor MDT/Windows Deployment Webcam: Ja Wifi: Wi-Fi 6 of hoger

Nummer	Eis
	USB-C Charger Scherm: 14" non-touch
P.E. 15.	<u>Chromebooks</u> Scherm: 11,6" HD (touch) RAM: minimaal 8 GB Opslag: minimaal 64 GB Processor: minimaal N4500 of vergelijkbaar, dan wel hoger Aanvullend: • Standaard koptelefoon aansluiting • USB-C lader ondersteuning • Voldoet minimaal aan MIL-STD-810H duurzaamheidsnorm • Google licentie Chrome Education Upgrade – perpetual • Koppeling aan onze Google DEP omgeving voor Chromebooks
Test en Selectie	
P.E. 16.	Bij een aankondiging van productiebeëindiging van een geselecteerd product door een fabrikant zal opdrachtgever in eerste instantie de door fabrikant voorgestelde opvolger van het product beoordelen. Hiertoe dient opdrachtnemer de voorgestelde opvolger op een in onderling overleg vast te stellen datum (minimaal 10 weken voor productiebeëindiging) kosteloos ter beschikking te stellen aan opdrachtgever voor een onderzoek. Criteria voor opdrachtgever zijn vergelijkbare functionaliteit, leverbaarheid en prijs.
P.E. 17.	In sommige gevallen wil opdrachtgever voor een productselectie een grondige vergelijking kunnen opzetten tussen beschikbare producten. Opdrachtnemer faciliteert kosteloos de in deze eis beschreven aanpak voor een incidenteel uitgebreider test- en selectie traject. Opdrachtgever zal dit middel slechts inzetten wanneer er sprake is van selectie voor een nieuw product waarvan opdrachtgever voorziet grotere aantallen af te zullen nemen (minimaal 100 stuks). ***Aanpak:*** Opdrachtgever overlegt met opdrachtnemer welke producten uit het portfolio van opdrachtnemer in aanmerking komen voor invulling van de behoefte aan de hand van productspecificaties en eisen en wensen van opdrachtgever. Hieruit volgt een preselectie van gemiddeld 3 vergelijkbare producten voor een bepaald producttype die in aanmerking komen. Na de preselectie zal opdrachtnemer de aangewezen producten met eventueel noodzakelijke beheerapplicatie op een in onderling overleg vast te stellen datum (uiterlijk twee weken na de preselectie) voor minimaal 4 weken kosteloos voor onderzoek ter beschikking stellen, waarna opdrachtgever een product zal selecteren. Opdrachtgever hanteert daarbij onder andere de volgende overwegingen: ● Productadvies van opdrachtnemer; ● Functionele inpassing bij de behoefte; ● Kwaliteitskenmerken die van toepassing zijn op het soort product; ● Service & garantiemogelijkheden;

Nummer	Eis
	• Prijs en inpassing in de overeengekomen prijsafspraken; • Aansluiting op in gebruik zijnde beheertools; • Minimale leveringsgarantie van het te kiezen product.
Garantie	
P.E. 18	Voor alle in het kader van de overeenkomst geleverde hardware geldt een garantieperiode van drie jaar.
P.E. 19	Opdrachtnemer garandeert alle gebreken te herstellen of te laten herstellen en te retourneren binnen tien werkdagen na verzending door opdrachtgever.
P.E. 20	Als het niet mogelijk is een apparaat binnen tien werkdagen te (laten) herstellen, stelt Opdrachtnemer zonder kosten voor Opdrachtgever een vervangend apparaat van hetzelfde type of een nieuwe variant ervan ter beschikking. Opdrachtnemer kan daartoe een aantal exemplaren bij Opdrachtgever in bewaring geven.
P.E. 21	Opdrachtnemer vervangt geleverde apparatuur zonder extra kosten voor Opdrachtgever, als bij ingebruikneming door opdrachtgever (of anderzijds binnen een periode van 10 werkdagen na ontvangst door opdrachtgever) blijkt dat er sprake is van 'Dead on Arrival' van de hardware of toebehoren.
P.E. 22	Opdrachtgever meldt aanspraken op garantie via de contactpersoon van Opdrachtnemer.
P.E. 23	De garantie omvat kosteloos volledig herstel van alle gebreken die een geleverd product vertoont gedurende het normale gebruik.
P.E. 24	Opdrachtnemer is enig aanspreekpunt bij en verantwoordelijk voor de juiste afhandeling van alle aanspraken op garantie en daaruit voortvloeiende onderhoudswerkzaamheden, ook indien opdrachtnemer voor de uitvoering gebruik maakt van diensten van derden.
P.E. 25	Bij defect aan een geleverd product waarvan de garantieperiode is verstreken zal opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na melding door opdrachtgever een offerte uitbrengen voor alle kosten en de tijdsduur van de reparatie.
P.E. 26	Opdrachtnemer zal binnen 5 werkdagen nadat opdrachtgever akkoord is gegaan met een offerte voor reparatie aanvangen met de reparatie van een defect aan een product waarvan de garantieperiode is verstreken.
P.E. 27	Indien opdrachtnemer de reparatie niet kan verzorgen of de termijn van de reparaties op basis van redelijkheid te lang wordt dan wel dat de offerte door opdrachtgever als niet redelijk wordt bestempeld, is de opdrachtgever toegestaan de reparatie elders aan te bieden zonder daarvoor aan opdrachtnemer kosten te betalen.
P.E. 28	Ten behoeve van de registratie van garanties op geleverde producten verplicht opdrachtnemer zich tot het bijhouden van een administratie die, per individueel geleverd product op type/serienummer inzage geeft in de bijbehorende garantietermijn en -regeling.

Nummer	Eis
P.E. 29	Bij beëindiging van de overeenkomst zal opdrachtnemer een kopie van alle voor opdrachtnemer geregistreerde gegevens beschikbaar stellen.
P.E. 30	Opdrachtnemer neemt de gegevens over de garantie van de huidige apparatuur op in de administratie.
P.E. 31	Bij aflopen contract zal opdrachtnemer garantiecontracten die gedurende de looptijd van dit contract zijn opgesteld beschikbaar stellen aan een andere partij zonder extra kosten.
Relatiebeheer	
P.E. 32	Opdrachtnemer dient voor dagelijks contact over diverse onderwerpen een vaste contactpersoon met achtervang beschikbaar te houden. Op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur kan opdrachtgever onbeperkt en, met uitzondering van belkosten tegen lokaal tarief, kosteloos contact opnemen met deze personen. De contactpersonen zijn tenminste in staat inhoudelijke vragen te beantwoorden over de volgende onderwerpen: • Contractmanagement; • Product- en probleembeheer; • Inkoop, leveringen en betalingen; • Reparatieafhandeling
P.E. 33	Opdrachtnemer dient een contactpersoon ter beschikking te stellen die zal deelnemen aan een periodiek overleg waarin de voortgang van de samenwerking en lopende zaken zullen worden besproken. Dit overleg zal periodiek plaatsvinden in Zwolle en circa 2 uur in beslag nemen. Van het verslag worden notulen gemaakt en tijdens het overleg worden zo nodig actiepunten belegd ter verbetering van de dienstverlening en/of samenwerking. Aan de orde komen tenminste de volgende zaken: ● Roadmaps, nieuwe producten, merkkeuze; ● Communicatie: stand van zaken; ● Inkoop en reparatie: levertijden, enzovoort.
P.E. 34	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgever informatieve contacten rechtstreeks met fabrikanten kan onderhouden over productplaatsing, relevante ontwikkelingen, enz.
P.E. 35	Informatieplicht bij afwijkingen Opdrachtnemer heeft de plicht om opdrachtgever bij overmacht situaties per ommegaande (binnen maximaal 1 werkdag na een opgetreden incident) op de hoogte te stellen van afwijkingen in: ● Afgesproken of afgegeven levertijden; ● Afgesproken of afgegeven prijzen; ● Afgesproken of afgegeven reparatietijden.

Nummer	Eis
P.E. 36	Indien opdrachtgever en opdrachtnemer na gezamenlijk overleg naar het oordeel van opdrachtgever geen passende oplossing vinden heeft opdrachtgever het recht de bestelling kosteloos te annuleren.
Bestellingen	
P.E. 37	Bestellingen worden centraal geplaatst
P.E. 38	Opdrachtnemer onderhoudt een webapplicatie voor het plaatsen van bestellingen door opdrachtgever en stelt deze via internet aan opdrachtgever beschikbaar. Daarop wordt een assortiment hardware en toebehoren gepresenteerd dat met Vivente wordt afgestemd en door opdrachtnemer, in afstemming met Vivente, actueel wordt gehouden.
P.E. 39	De webapplicatie is alleen te benaderen via http secure protocollen en alle datacommunicatie over het publieke internet is versleuteld. Identificatie van de webapplicatieserver vindt plaats met behulp van in de markt gangbare certificaten.
P.E. 40	De webapplicatie is met de top 3 van actuele browsers volledig te gebruiken.
P.E. 41	Bestellende medewerkers van opdrachtgever moeten kunnen inloggen op de webapplicatie met een unieke naam en wachtwoord combinatie. Het inlogproces dient er toe de medewerker te identificeren en de applicatie dient daarna alleen alle gegevens en functionaliteit te tonen waarvoor de medewerker is geautoriseerd.
P.E. 42	Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen die door geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever zijn gedaan via de webapplicatie. Opdrachtnemer zal bestellingen via een ander kanaal (e-mail, telefoon enz.) niet in behandeling nemen, tenzij ze komen van de primaire contactpersoon namens Vivente.
P.E. 43	Opdrachtnemer autoriseert alleen personen voor het plaatsen van bestellingen namens opdrachtgever nadat een bevoegde contactpersoon van opdrachtgever daartoe schriftelijk opdracht heeft gegeven. Opdrachtnemer voldoet ook aan deze eis als de webapplicatie voorziet in beheer van autorisaties door opdrachtgever zelf.
P.E. 44	De webapplicatie bevat ten minste een specifiek overzicht van de door opdrachtgever geselecteerde producten met de daarbij vastgestelde prijzen.
P.E. 45	Bij het plaatsen van een bestelling biedt de webapplicatie een vrij tekstveld voor het invullen van referentie gegevens (b.v. een inkoopnummer) van opdrachtgever.
P.E. 46	De webapplicatie biedt de mogelijkheid een afwijkend leverings- en factuuradres op te geven bij elke bestelling, met eventuele opmerkingen over situationele afhankelijkheden (openingstijden, enz.).
P.E. 47	Opdrachtnemer stuurt uiterlijk binnen 1 werkdag na elke geplaatste bestelling een bevestiging daarvan via e-mail aan opdrachtnemer. De bevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: ● Referentie gegevens van opdrachtgever

Nummer	Eis
	● Referentie gegevens van opdrachtnemer (b.v. ordernummer) ● Besteldatum ● Aantal, artikelnummer en omschrijving van artikelen ● Stukprijs per artikel ● Totaalprijs voor de bestelling ● Verwachte afleverdatum en -locatie (indien afwijkend van standaard locatie)
P.E. 48	Opdrachtnemer garandeert alle bestelde standaardproducten met een orderomvang <+ 20 devices binnen maximaal 2 weken na de besteldatum af te zullen leveren. Voor grotere bestellingen wordt een levertermijn overeengekomen. Bij bestelling afgegeven leverdata zijn hard.
P.E. 49	Voor te bestellen niet-standaard producten wordt de levertijd binnen 5 werkdagen door opdrachtnemer aan opdrachtgever bevestigd via email en in de beheerapplicatie aangegeven. Wanneer opdrachtgever de levertijd, op basis van redelijkheid, te lang vindt, kan opdrachtgever de bestelling kosteloos annuleren.
P.E. 50	In gevallen waarin opdrachtnemer niet tijdig kan leveren en partijen niet binnen een redelijke termijn een passende oplossing hebben kunnen vinden, behoud opdrachtgever zich het recht voor de bestelling te annuleren.
P.E. 51	Opdrachtnemer hanteert geen minimale aantallen of orderkosten bij bestellingen.
Leveringen	
P.E. 52	Leveringen van hardware vinden in beginsel centraal plaats. Opdrachtgever bepaalt waar een levering plaatsvindt.
P.E. 53	Opdrachtnemer garandeert dat alle leveringen zijn voorzien van alle referentiegegevens die opdrachtgever heeft gespecificeerd bij de bestelling.
P.E. 54	Opdrachtnemer accepteert afwijkende afleveradressen zonder aanvullende afleverkosten. Dit betreft levering op scholen van opdrachtgever.
P.E. 55	Alle kosten met betrekking tot transport en levering zijn voor rekening van opdrachtnemer. Levering dient zoveel mogelijk afvalvrij te geschieden. De goederen dienen door de transporteur te worden uitgeladen en te worden aangeboden aan de contactpersonen voor Opdrachtnemer. Leveringen hebben pas plaatsgevonden als de daarvoor aangewezen medewerkers van opdrachtgever voor de ontvangst hebben getekend.
P.E. 56	Leveringen n.a.v. bulkbestellingen dienen op een door opdrachtgever specifiek aan te geven moment plaats te vinden.
P.E. 57	Alle door opdrachtnemer te leveren apparatuur en / of componenten zijn aantoonbaar fabrieksnieuw en niet gereconditioneerd (refurbished). Alle te leveren hardware is voorzien van een up to date BIOS en de meest recente Windows Education versie zonder bloatware of

Nummer	Eis
	leverancierssoftware. Dat wil zeggen een 'clean installation' zonder tools van de fabrikant of trial versie van software. Opdrachtnemer dient Windows laptops in alle prijsniveaus kunnen leveren die de functie autopilot van Microsoft ondersteunen zodat de devices direct geschikt zijn voor uitrol en beheer via intune of intune for education. Chrome apparaten dienen bij levering up-to-date te zijn of direct na het aanzetten te worden bijgewerkt.
P.E. 58	Zodra leveringen in gebruik zijn gesteld, dan wel op locatie van opdrachtgever gereed staan om in gebruik te worden genomen, zijn deze eigendom van opdrachtgever.
P.E. 59	Opdrachtnemer garandeert dat eventuele toekomstige leveringen in het kader van de overeenkomst nooit zullen leiden tot impliciete verlenging van de looptijd van de overeenkomst.
P.E. 60	Opdrachtnemer garandeert dat looptijden van eindige diensten zoals supportabonnementen uiterlijk zullen eindigen op de overeengekomen einddatum van de overeenkomst.
P.E. 61	Alle toekomstige leveringen en het bijbehorende support worden uitgevoerd in overeenstemming met de definitieve overeenkomst.
P.E. 62	Wanneer er bij een levering sprake is van support gaat de verplichting voor opdrachtnemer voor het leveren van dat support in op het moment van leveren.
P.E. 62	Opdrachtnemer voorziet apparatuur voor levering, indien gevraagd, zonder meerkosten van een door opdrachtgever aangeleverde barcode sticker met itemnummer.
P.E. 63	Opdrachtnemer levert, bij levering van tenminste 20 stuks van eenzelfde device, op de dag van levering een digitaal overzicht als .csv-bestand aanleveren met daarin de klantreferentie en de volgende daarbij behorende gegevens: ● Merk ● Type ● Serienummer ● Productcode ● Itemnummer ● Aanschafdatum ● Klantreferentie ● Einddatum garantieperiode ● Aanschafprijs
Rapportages	
P.E. 64	Opdrachtgever eist oplevering van in ieder geval onderstaande rapportages die per zes maanden digitaal dienen te worden aangeleverd. Dit moet zowel via mail als via de beheerapplicatie kunnen worden uitgevoerd.
P.E. 65	Bestellingen Dit overzicht betreft een opsomming van geplaatste maar nog niet bij opdrachtgever uitgeleverde bestellingen. In het overzicht wordt per bestelling weergegeven:

Nummer	Eis
	• Bestelnummer Opdrachtgever; • Omschrijving component; • Aantal; • Besteldatum; • Leverdatum; • Aantal openstaande dagen; • Overeengekomen norm (levertijd).
P.E. 66	Openstaande reparaties Dit overzicht betreft een opsomming van aangemelde maar nog niet afgehandelde reparaties. In het overzicht wordt per melding weergegeven: ● Referentienummer opdrachtgever; ● Omschrijving componenten; ● Datum van aanmelding; ● Verwachte datum van herstel; ● Voortgangsvermelding; ● Overeengekomen norm (maximale duur van de reparatie/garantie).
P.E. 67	Afgehandelde reparaties Deze rapportage geeft een beeld van de reparatietijden van gerepareerde componenten. Van de componenten die in de voorliggende maand zijn gerepareerd is opgenomen: • Referentienummer opdrachtgever; • Omschrijving component; • Datum van aanmelding; • Datum van herstel; • Hersteltijd uitgedrukt in werkdagen; • Afgehandeld binnen de norm.
P.E. 68	Geleverde hardware Deze rapportage omvat onder meer de geleverde hardware en bevat minimaal de volgende gegevens: • Merk; • Type; • Serienummer; • Productcode; • Itemnummer; • Aanschafdatum; • Klantreferentie; • Einddatum garantieperiode;

Nummer	Eis
	• Aanschafprijs.
Kritische Prestatie Indicatoren	
P.E. 69	Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening twee maal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer. KPI's - Levertijd, Opdrachtnemer realiseert in alle gevallen de in de SLA overeengekomen afspraken. - Tevredenheid van contactpersonen ICT. De contactpersonen van Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer: ● de beschikbaarheid van contactpersonen; ● de mate waarin de SLA wordt nageleefd; ● de afhandeling van reparaties binnen en buiten garantie; ● de aanlevering van gegevens voor het CMDB; ● de kwaliteit van advies en de communicatie; ● de bereidheid om mee te denken. Het gemiddelde cijfer over de prestaties is minimaal een 7. Het cijfer mag niet meer dan 0,5 zakken ten opzichte van de vorige periode.
P.E. 70	De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. In het antwoord op de relevante vraag geeft inschrijver aan hoe hij dat na gunning zal doen.
P.E. 71	Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal € 5.000 inhouden op de eerstvolgende factu(u)ren. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.
Financiële eisen	
P.E. 72	Facturatie vindt plaats per bestelling nadat de levering in ontvangst is genomen.
P.E. 73.	Facturatie van reparaties buiten garantie vindt plaats nadat de reparatie is uitgevoerd.

Nummer	Eis
P.E. 74	De op de factuur vermelde betalingstermijn is minimaal 30 dagen.
P.E. 75	Facturen dienen door opdrachtnemer na levering per e-mail te worden verzonden aan opdrachtgever via facturen@vivente.nu.
P.E. 76	Op de factuur moet worden weergegeven: ● Referentie gegevens van opdrachtgever inclusief school waarvoor de hardware besteld is ● Factuurdatum ● Bijbehorend pakbonnummer ● Omschrijving geleverd artikel ● Artikelnummer geleverd artikel ● Stukprijzen per artikel ● Totaalprijs